自己評価及び外部評価結果(りんご館)

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0190501494), 法人名 (株式会社 徳洲会), 事業所名 (グループホーム徳洲会 りんご館), 所在地 (札幌市豊平区月寒東4条10丁目8番35号), 自己評価作成日 (令和4年 1月 26日), 評価結果市町村受理日 (令和4年4月11日)

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

Empty box for business-specific points.

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosyoCd=0190501494-00&ServiceCd=320

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401), 訪問調査日 (令和4年 2月 18日)

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

Empty box for external evaluation points.

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

Main evaluation table with 4 columns: 項目, 取り組みの成果 (該当するものに○印), 項目, 取り組みの成果 (該当するものに○印). Rows 56-62.

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I.理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	各ユニット、事務所・会議室の目につきやすい場所に掲示し意識して取り組めるよう図っています。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域包括、町内会、近隣施設とのつながりは保っているがこのコロナ禍で書面や電話でのやり取りに限定されている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	研修の開催等での発信はできないが地域の方等へ認知症やグループホーム、広く介護保険関係の都度の相談等には対応させていただいている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	コロナ感染防止対策において運営推進会議の構成メンバーは職員のみとし会議議事録にて活動内容の発信・周知しご意見を聴取し改善等につなげている		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	地域包括支援センターや札幌市介護保険課の事業指導係等へ電話やメールにてご相談することで、適切な対応法を都度ご指導頂いている。		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	防犯面から正面玄関の施錠を行っている。身体拘束廃止委員会を設置し奇数月に開催。不適切なケアの掘り出しに取り組むと共に、内部研修を主軸とし実施している。研修内容の共有をはかり合言葉は”いつもみているあげましよう”。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	日常生活において言葉かけや身体介助法の細部を分析しカンファレンスや全体会議、委員会での議題としている。また、皮膚の変色等の体調異変がないか、なども更衣・入浴時に確認するなどし、防止に努め、研修参加や業界誌の用意等で知識の獲得としている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見や自立支援制度を利用されている利用者様も複数おり、身近に対応を学ぶことができています。また、利用を検討されているご家族様に制度のあらましを伝えている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	入居時には入居日あるいは入居前に契約書・重要事項説明書等のご説明を行い、理解を頂けるよう対応。わかりやすくとえてご説明する等の工夫をし、適切に理解して頂けるよう図っている。変更事案が生じた場合は速やかに文書や口頭でご報告し了解を得ている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	運営推進会議議事録の発送時や家族様の来館・オンライン面会時に要望の有無を伺い、理解、実践につなげている。エントランスホールにはご意見箱を設置しているが現在は入館がかなわず機能していない。		
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月1回、リーダー会議を兼ねた全体会議を行い館内のハード面・ソフト面等いろいろな意見を拾い上げ運営を心がけ、より緻密に内容を充実できるよう取り組んでいる。年1回、または必要時個人面談を実施している。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	本社は東京と距離感はあるも現場の状況はリアルタイムにやりとりがなされ、要望に対する回答も早急な対応。昇給、介護業務手当等の給与処遇、医療費一部負担制度や職員健康診断を福利厚生で行うなどし働きやすい環境作りに努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員の意向に基づき意にそった形での研修を展開。コロナ感染のリスクを考慮しつつ進めている。原則、ケア向上へのバックアップを基本姿勢としている。オンライン研修の環境も整えている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	コロナ禍で外部の方との交流は極力控えているが、オンラインを活用してサービスの質の向上へつなげている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前の事前情報も細部にわたり獲得できるよう、ご本人、家族様、関係機関との関わりに努めている。利用者様の要望や生活歴を大切にし傾聴を図り、安心の環境作りとしている。センター方式のシートにて家族様より過去歴を頂いている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族様が求めているケアを理解し来館時や必要時の近況報告をまめに行うことで、些細なことでも話合える雰囲気・関係作りを心がけている。また、不快感を与える言動がないよう十分配慮し関わるよう努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	情報の共有等に努め可能な限りご希望に添える様、対応の姿勢を大切にしている。視野を広く持ちご本人にとって有益になることを日々模索し情報の提案等を図っている。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	常に人生の先輩という意識を持ち敬意を表して接している。その中から、掃除・洗濯ものたたみなどのできることを感謝の気持ちを基本にしてお願いし、皆さんが笑顔で和気あいあいと関わられるよう努めている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	オンライン面会やお電話にて色々な事をご相談し報告の場としています。ホームレクや内部研修への参加は頓挫しているが、状況次第で再開を図りたい。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	長きにわたるコロナ禍で関係の継続は頓挫している。お手紙や電話などできる限りの努力は行っている。今後はビデオレターも検討中。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者さん同士の相性を考慮し一緒にいることなどで不快な思いをさせないよう配慮している。(食事席やレクの際の席など) その際には職員が介入し孤立感なく会話や活動を楽しめるよう図っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去後も郵便物が来られる方もおり、現住所がわかる方に限り転送させて頂いている。その流れで近況をメールで伺うことがある。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	毎日の会話や生活の様子から、出来る限りご本人の希望に添える様介護計画を立てケアとしている。情報を職員で共有し、また、そのためにもユニット会議においては個別カンファレンスを行い全員が同じケアをできるよう取り組んでいる。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	センター方式のアセスメントを導入し、家族様からもお若い頃からの生活歴を教えて頂き共同作業としている。馴染の家具を持ち込んで頂き、それぞれが個性的な室内空間となっている。居宅や医療機関からの情報も出来る限り、頂いている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	心身の状態を日々把握し3か月ごとの評価で関わり方をリアルタイムにコーディネート。毎日の申し送りはプチカンファの場ともなり、できることの継続・異変の早期発見・その人らしさを、展開している。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ユニット会議や日常の関わりで一人ひとりのご様子を網羅し、その時どきの課題を検討し最良の対応を提供できるよう、立場の違った意見も担当者会議に反映させ、3か月ごとにプランを見直し、ご本人主体のケアの提供に取り組んでいる。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	毎日の朝夕の申し送りでは排泄の内容、食量・水分量などの詳細を共有しケアの基本としている。連絡ノートを活用し気づいたことを、即、共通理解・対応としていけるよう整えている。必要時は臨時カンファやケアプランの変更としている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご本人だけではなく家族様の抱える問題解決にも情報提供し、ご本人を取り巻くすべての環境を良好に保てるよう努力している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	地域の児童さんが作ってくれたカレンダーやポスターを再度掲示したりし元気を頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	協力医療機関・訪問診療・薬局との連携で各個人の状況に即した、安全で体に負担をかけない受診体制を整えている。訪問診療は内科・歯科で2つのクリニックにて24時間365日の安心対応となっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	訪問診療クリニックの看護師さんが定期的に巡回しドクターや薬剤師との報告・連絡・相談を実現しています。24時間365日、いつでも気がるに相談できる体制ができており、異変の早期発見・早期対応ができています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	コロナ禍で入退院時の接触は極力控えた体制で行っているため、書面上でのやり取りで万全となるよう内容の充実で補っている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居の際には重度化した場合の対応に係る指針のご説明を行い同意を頂き、看取り介護に関しても一連のご説明を付け加えている。緊急時の延命の有無に関しても家族様の意向を、入居の段階で伺っている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急連絡網やオンコール体制を整え、緊急時の手配に不手際がないようマニュアル整備し周知としている。AEDを設置し作動の訓練も定期的にも実施している。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回の消防避難訓練は機器点検も伴う形で職員全員参加(当日夜勤職員以外)で行い、災害を想定した備蓄を整え、訓練の様子は運営推進会議の場で公表し地域の皆さん等へ発信。災害マニュアル・計画も整備し、水害想定訓練はリアルタイムで行うこととしている。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	全体会議、ユニット会議、日常生活の中で、1人ひとりの個性や生活歴等を尊重し相応しい言葉かけを確認し対応としている。(職員が同じ言葉かけや対応ができるように)		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ご本人の意思や希望を尊重し自己決定しやすいお声かけに努めています。(ゆっくり、優しく、わかりやすく)		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	基本的な1日の流れにのりながら、安心安全を確保しつつ、ご本人のペースや体調を大切に、その日の気分にあった活動の提供等、可能な限りご希望に添える様支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご本人らしい身だしなみができるよう関わっている。(洋服の選択等) コロナ禍の間は職員カットでさっぱりと。いつも清潔に、爪切りはご自身の爪切りで。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	それぞれの嗜好を把握し、行事食や特別な日の食事等を企画。日々の食事に変化を持たせて彩のある食卓をめざし栄養委員会を主として取り組んでいる。お盆拭き等楽しくできる作業に個々に参加をお願いしている。		
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事・水分摂取量を常に把握し記録へ記入し情報共有しケアを展開。1日食事以外の水分で最低1000ccは確保できるよう目標値として管理。召し上がれない物・嗜好を考慮し代替えの用意も万全にしサミ・ミキサー食、とろみ使用もADLに応じて対応している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	ご本人の生活習慣や口腔状態を把握し歯ブラシだけではなく口腔ケア用スポンジで保清を行う方もおり、含嗽剤でお口をさっぱりしていただけるようご用意している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄チェック表や個々の排泄リズムに合わせた排泄管理(トイレ誘導)を行っている。立位保持が完全でない方も可能な範囲で2人介助でトイレでの排泄の継続をはかり、生活リハの取り入れ・気持ちの低下を防止として支援している。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	個々に合わせた排泄の工夫や薬剤管理を図り、ヨーグルトや食物繊維の摂取等口から取り入れる予防策も駆使し、それぞれの排便コントロールを実施、必要時は受診対応。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	その日の体調や前回入浴日を確認した上で入浴をお誘いし、拒否があったときは時間をずらして再度お誘いや”無理せず、翌日に”と、しています。同性介助も実施。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	体調や生活習慣を大切にし、活動・午睡を個々のリズムに合わせて支援し安眠へ導き安易な薬剤使用を避け、主治医と相談し取り組んでいる。ドアの開放や”のれん掛け”で人の気配を感じて安心、の環境整備もあり。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬チェック表を作成し内服薬の変更も共有。薬内容と診察内容の付け合わせを行い確認を実施。服薬時は職員2名で確認し誤薬防止を図っている。薬局との連携で、薬袋への記載や粉碎対応等の飲みやすさも万全。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	ゲーム、家事手伝い、体操、塗り絵、皆さんで廊下歩行運動の時間など個々が快適に過ごせるよう個別・集団支援を展開。基本、入居者様同志が不快なく過ごせるよう適切な距離感を保ち、不快音のない快適環境で毎日ゆったりと。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	現在、コロナ感染防止の観点より、基本、外出は行っており、行かない。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	所持が可能な方はご自身で財布管理を実施。(小銭程度で) 基本はホーム職員でのおこづかいの預かり管理となっている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	携帯電話は管理が可能な方は持ち込みが可能。基本は事務所の電話やユニットの携帯電話で交流支援をしている。ラインを用いてのテレビ電話も実施中。(曜日・時間指定あり)		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	清潔第1に、そして移動動線に引っかかりなど危険がない安全な環境づくりを心がけている。ユニット内には皆さんの写真を掲示したり、風景写真や折り紙をかざり、季節感や安らぎを感じて頂けるよう演出。また、排泄の不快臭がないよう、特に気をつけている。入居の皆さんや児童会館の児童さんの手作り作品の展示もあり。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	個々の快適空間を理解し、その時々のお気に入りの場でくつろぎを提供。気の合わない方とは距離をおいて過ごせるよう配慮している。(ご本人・ご家族と相談させて頂くこともあり)		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室内には使い慣れた馴染の家具や物の持ち入れをお願いしている。家具の配置もご本人やご家族の意向を一番に考え設置としつつ、安全や安楽な動作に考慮し配置の提案をさせて頂くこともあり。。また、夜間の室内の豆灯りも(天井、コンセント)ご本人の意向を組んで対応。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	すっきりシンプルな中にも暖か味がある印象の雰囲気作りと家具配置等を大切に、必要時はトイレや居室が分かり易いようマーキングを実施。バリアフリー完備の安全環境です。		